

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Bidang Kuliner di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok. Dari hasil analisa menggunakan indikator prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan, dan faktor penghambat yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) bidang kuliner, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan perizinan UMKM bidang kuliner di DPMPTSP Kota Depok

- a. Prosedur Pelayanan

DPMPTSP Kota Depok belum berjalan dengan baik. Karena masih terkendala sistem yang *down* dan jaringan yang tidak stabil yang dapat menghambat proses pelayanan dan tidak terlaksananya prosedur pelayanan dengan baik. Tetapi, dalam kemudahan prosedur pelayanan dapat memudahkan masyarakat dengan diterapkan sistem OSS yang tidak perlu datang langsung ke tempat.

- b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh sistem OSS. perizinan UMKM perorangan tidak membutuhkan waktu yang lama kurang lebih 10-15 menit dalam menerbitkan NIB. Hal tersebut dapat terlaksana dengan baik, jika data yang dibutuhkan lengkap, jaringan internet lancar dan sistem tidak down.

c. Biaya Pelayanan

DPMPTSP Kota Depok dalam pelayanan perizinan berusaha terutama UMKM hanya berfokus pada NIB. Dalam hal pembuatan NIB tidak ada biaya sama sekali untuk pemohon yang melakukan permohonan izin.

d. Produk Pelayanan

Produk pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. produk pelayanan di DPMPTSP Kota Depok khususnya izin berusaha yaitu NIB. Karena mempunyai izin usaha merupakan salah satu bentuk legalitas atau identitas pelaku usaha yang bermanfaat untuk naik kelas dalam mengikuti kegiatan bazar, pameran, exhibition, pembiayaan, share produk untuk ikut lelang, penambahan modal di bank.

e. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang terdapat di DPMPTSP Kota Depok cukup memadai dan menunjang pelayanan untuk kenyamanan masyarakat dibanding dengan tahun sebelumnya. Sarana dan prasarana yang

terdapat di kantor DPMPTSP berupa ruang tunggu loket yang sudah pakai sistem antrian yang telah disambung dengan sistem antrian online, komputer, papan informasi, kursi roda yang disiapkan untuk penyandang disabilitas atau lansia, mesin pendingin ruangan/AC, area parkir, kantin, bank BJB, dan minimarket.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas pemberi layanan belum terlaksana dengan baik, dilihat dari segi kualitas maupun jumlah untuk kegiatan teknis masih kurang. Maka perlu di tingkatkan pemahaman *front liner* yang terkadang tidak ada di lokasi dan tidak paham betul terkait izin. Kendala lainnya seperti pelayanan untuk berinteraksi dengan masyarakat penyandang difabel agak sensitif. Maka untuk bisa menghadapinya dibutuhkan mempelajari bahasa isyarat agar dapat berkomunikasi.

## 5.2 Saran

1. Perlu adanya peningkatan kapasitas dan keterampilan pegawai, berupa pelatihan dan pembinaan secara berkala yang sesuai dengan bidang keahliannya agar dapat menghasilkan SDM yang profesional dan handal.
2. Perlu adanya flyer atau booklet terkait izin, agar masyarakat sebelum melakukan pendaftaran dapat membaca secara jelas terkait alur, cara dan persyaratan yang harus dibawa pada saat melakukan permohonan.
3. Perlu adanya keterbukaan informasi publik, edukasi dan sosialisasi secara langsung agar masyarakat paham akan manfaat perizinan berusaha.

4. Diharapkan petugas front liner memperbaiki dari segi pengetahuan agar dapat menjelaskan terkait izin secara detail.
5. Diharapkan petugas pelayanan dapat mempelajari bahasa isyarat untuk dapat berkomunikasi dengan pemohon penyandang disabilitas.

